

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat, kini semakin pintar dalam memilih kualitas lembaga zakat yang mereka yakini benar-benar terjamin mutunya. Para muzaki khususnya, semakin selektif dalam memilih suatu lembaga guna menitipkan dana zakatnya agar benar-benar tersampaikan kepada asnaf yang telah ditentukan. Maka tak heran jika lembaga-lembaga zakat kini terus melakukan inovasi, saling berbenah dan melakukan terobosan-terobosan baru serta mencari strategi brilian guna mendongkrak kualitas lembaga masing- masing.

Mengenai Lembaga Amil Zakat (LAZ) di Indonesia sendiri telah banyak lembaga-lembaga yang fokus pada persoalan zakat baik itu BAZ (Badan Amil Zakat) maupun LAZ (Lembaga Amil Zakat), salah satunya adalah Pusat Zakat Umat (PZU) Persis Bandung.

Pusat Zakat Umat (PZU) Persis adalah sebuah lembaga pengelola zakat, infaq, dan shadaqah yang berkhidmat untuk meningkatkan kesejahteraan umat dalam bidang pendidikan, dakwah, sosial, ekonomi, dan kesehatan.

Dalam perjalanan sejarahnya, Pusat Zakat Umat (PZU) Persis sebagai organisasi pengelola zakat sejak waktu dibentuknya, sudah berkiprah dan mengabdikan untuk kepentingan umat. Pusat Zakat Umat (PZU) Persis sebagai institusi sosial yang



keberadaannya memberi nilai manfaat bagi umat, tentu saja masih tetap bertahan sampai sekarang dan masih tetap ditumbuhkembangkan serta turut mendeterminasi dalam menjaga dan menyelamatkan ummat baik dalam bidang ibadah maupun sosial.

Pada awal mulanya, Pusat Zakat Umat (PZU) Persis ini berada dibawah naungan ormas Persatuan Islam (Persis) sejak tahun 1992 dan sudah ada pengelolaan zakat yang dinamai *jami'* zakat yang awal perhimpunannya itu bersifat tradisional, mulai dari pesantren-pesantren Persis, mesjid- mesjid yang memang jamaahnya itu berlatar belakang ormas Persatuan Islam (Persis) di bawah PJ (Pimpinan Jemaah) Persis, sosialisai ditengah masyarakat, *door to door*, *muzzaki get muzakki*, serta testimoni dibawah bidang garapan perzakatan.

Kemudian setelah berjalannya waktu hingga tahun 1998 keluarlah undang-undang yang mengharuskan bahwa pengelola dana zakat dan shodaqoh itu hanya ada dua bagian dan harus berbentuk lembaga, yakni BAZNAS dan LAZ. Maka pada tahun 2001 awal, mulailah ormas Persis khususnya bidang garapan perzakatan mengurus legalitas perizinan LAZ, sehingga pada tahun yang sama, kelurlah SK No. 552 Tahun 2001 dan sejak tahun itulah Pusat Zakat Umat (PZU) Persis sudah mulai resmi sebagai lembaga pengelolaan zakat.

Terkait dengan didapatkannya SK Lembaga Amil Zakat (LAZ) Persis berskala nasional, maka Pusat Zakat Umat (PZU) Persis memperluas target marketing sehingga *impact-* nya terlihat dari cara pengelolaan zakatnya baik dari tahap

awal berupa pemungutannya, dimana sudah mulai ekspansif baik ke anggota ormas sendiri maupun pihak luar karena awal pendistribusiannya pun sudah diberikan kepada masyarakat umum dikarenakan yang membutuhkan dana zakat tersebut bukan hanya masyarakat Persis saja.

Lanjut di tahun 2003, karena Lembaga Amil Zakat (LAZ) Persis ini targetnya ingin main di eksternal maka *brand-*nya sedikit dirubah dari yang tercantum di SK, bukan diganti hanya saja dalam penyebutan lembaganya itu menggunakan nama Pusat Zakat Umat (PZU) Persis.

Kemudian munculah peraturan yang baru, dimana lembaga zakat diharuskan untuk melakukan registrasi ulang sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2011, maka Pusat Zakat Umat (PZU) Persis pun mulai me- registrasi ulang pada tahun 2014 akhir yang kemudian pada tahun 2015 awal setelah diusahakan, pada akhirnya mendapatkan SK terbaru dengan No. 865 Tahun 2016.

Pengorganisasian dalam mengelola zakat, infaq dan shadaqah, sejak dibentuknya Pusat Zakat Umat (PZU) Persis tahun 1992 hingga kini pada masa awal perintisan, masalah pengorganisasian pengelolaan zakat, walaupun dalam bentuk organisasi yang relatif sederhana, namun pengelolaan ZIS pada masa perintisan itu dapat dinilai cukup berhasil karena didukung dengan amil yang amanah, jujur, dan transparan. Serta dalam melaksanakan kegiatannya senantiasa berpegang teguh kepada Al Qur'an dan Hadits dalam tataran

konsep, begitu juga dalam tataran aplikasinya. Namun seiringnya waktu, lembaga ini mulai berhadapan dengan berbagai hambatan dan tantangan baru.

Sangat disayangkan, diantara beberapa hambatan yang benar-benar dirasa saat ini, justru terlihat dari segi peningkatan kualitas para amilnya. Pada awal mula yang bersifat tradisional kini dituntut harus lebih profesional dalam segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan zakat, namun pada tatanan realitanya tidak semua amil yang berada di posisi bidang tertentu itu sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditekuni selama ini, seperti lulusan yang bukan di bidang marketing namun lama berkecimpung di dunia marketing yang pada akhirnya mungkin saja bisa berdampak pada kualitas pelayanan pelanggan, dimana notabennya bisa menjadi tolak ukur kualitas sebuah lembaga.

Sebagai sebuah Lembaga Amil Zakat, tentunya Pusat Zakat Umat (PZU) Persis pun memiliki strategi baik dalam pendekatannya terhadap calon muzaki, mutashoddiq, dan muwakkif maupun terhadap para tasykil atau amilin yang tergabung dalam Pusat Zakat Umat (PZU) Persis diantaranya dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif kegiatan internal, perspektif pelanggan serta perspektif hasil akhir.

Pada fase pengembangan, di tengah perkembangan dunia yang semakin modern ini, juga ditambah dengan lahirnya Undang-Undang No. 23 tahun 2011, Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 2014 tentang pengelolaan Zakat, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 333 Tahun 2015 Tentang Pemberian

Izin Pembentukan Lembaga Amil Zakat, Pusat Zakat Umat (PZU) Persis harus beradaptasi dengan perkembangan modernisasi organisasi, karena hal ini merupakan keniscayaan bagi setiap institusi sosial kemanusiaan, karena organisasi adalah sebuah bentuk kerja sama antar manusia yang digunakan sebagai alat untuk mencapai sasaran tertentu.

Pusat Zakat Umat (PZU) Persis memiliki lima program unggulan, diantaranya adalah program umat sholeh, umat pintar, umat peduli, umat sehat, dan umat mandiri. Selain itu, Pusat Zakat Umat (PZU) Persis juga memiliki jaringan kantor perwakilan dan kantor unit di beberapa daerah di Indonesia.

Sesuai dengan UU Nomor 38 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, maka dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna, zakat harus dikelola secara melembaga sesuai dengan syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam pengelolaan zakat. Oleh karena itu, diperlukan suatu manajemen yang handal dengan menerapkan salah satu konsep manajemen yang dikenal dengan *Total Quality Management* (TQM), atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah MMT (Manajemen Mutu Terpadu).

Total Quality Management (TQM) adalah salah satu dari sekian strategi dalam pengelolaan mutu yang berorientasi pada *stakeholders*. Pengelolaan mutu atau manajemen mutu dalam TQM dilaksanakan secara sistematis, bertahap, menyeluruh dan berkelanjutan. Semua tahapan tersebut dilaksanakan dengan

tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan dengan mutu yang tinggi. TQM ini dilaksanakan dengan landasan filosofis yakni sebagai suatu perangkat atau alat untuk meningkatkan mutu dengan memperhatikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau *stakeholder* (Salis, 1993: 25).

Total Quality Management juga dipandang sebagai alat yang telah banyak digunakan oleh pelaku bisnis dunia dalam beberapa dekade terakhir yang terbukti mampu untuk meningkatkan daya saing, kualitas, produktivitas dan profitabilitas. Sejak tahun 1980-an TQM telah mendapat perhatian besar dari para manajer, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan. *Total Quality Management* (TQM) merupakan paradigma baru dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui fokus pada kepuasan konsumen, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Muzinu, 2010: 185).

TQM merupakan salah satu terobosan manajemen yang umumnya dilakukan oleh perusahaan besar dalam rangka meningkatkan kualitas produk yang pada muaranya dapat memuaskan konsumen. Semakin banyak konsumen yang puas dengan produk yang ditawarkan, maka akan semakin sering mereka menggunakan produk tersebut. *Feedback*-nya, perusahaan itu akan meraih keuntungan yang besar. TQM pada fase berikutnya banyak dilirik oleh perusahaan penyedia jasa. Fokus kepada pelanggan yang menjadi ciri khas TQM membuat perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang layanan

kepada masyarakat itu memperoleh manfaat yang tidak kalah besarnya dengan perusahaan produsen barang. Oleh karenanya, TQM semakin menjadi sesuatu yang tak terelakkan dalam kompetisi global yang kian ketat (Sudirman, 2011: 135).

Adapun sekarang ini, TQM mulai diterapkan di lembaga-lembaga filantropi yang bergerak di bidang pelayanan pengelolaan zakat dan wakaf. Sebagai contohnya adalah *Islamic Relief Amerika* yang berdiri pada tahun 1993 telah mendapatkan bintang 4 (*four stars*) dari *Charity Navigator* dalam manajemen filantropinya. Lembaga yang bermarkas di Alexandria, Virginia ini bergerak di bidang pengelolaan ZIS.

Tahap-tahap yang dilakukan dalam manajemennya menurut *James Stoner*, seperti dikutip Eri Sudewo, meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Berbeda dengan manajemen tradisional yang dianggap sebagai penyebab lemahnya kepercayaan masyarakat, manajemen modern menjadikan profesi pengelola zakat sebagai salah satu pilihan pekerjaan dengan level "*white collar*" (pekerjaan terhormat) bukan lagi "*blue collar*" (pekerjaan rendahan).

Dalam konteks TQM sendiri, *Arthur Tenner* menjelaskan bahwa adanya tiga indikator prinsip yang harus diimplementasikan untuk mencapai standar TQM, yakni fokus kepada pelanggan (*focus on customer*), perbaikan proses (*process improvement*), dan keterlibatan total (*total involvement*) (Arthur. 1992: 32).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Total Quality Management* dalam Meningkatkan Kualitas Lembaga Amil Zakat “ (Penelitian Deskriptif di Pusat Zakat Umat (PZU) Persis Jl. Perintis Kemerdekaan Bandung).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, terdapat beberapa pokok masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini, maka penyusun merumuskan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagaimana fokus pada pelanggan (*focus on customer*) Pusat Zakat Umat (PZU) Persis?
2. Bagaimana perbaikan proses (*process improvement*) yang dilakukan oleh Pusat Zakat Umat (PZU) Persis?
3. Bagaimana keterlibatan total (*total involvement*) dalam meningkatkan kualitas lembaga Pusat Zakat Umat (PZU) Persis?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang penulis lakukan ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang ditetapkan dalam rumusan masalah sebelumnya, karenanya tujuan penelitian ini diarahkan pada upaya untuk mengetahui beberapa hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui fokus pada pelanggan (*focus on customer*) dalam meningkatkan kualitas Pusat Zakat Umat (PZU) Persis
2. Untuk mengetahui perbaikan proses (*process improvement*) dalam meningkatkan kualitas Pusat Zakat Umat (PZU) Persis
3. Untuk mengetahui keterlibatan total (*total involvement*) dalam meningkatkan kualitas lembaga Pusat Zakat Umat (PZU) Persis

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan Ilmu Manajemen, khususnya yang berhubungan dengan pengembangan Manajemen Dakwah. Hasil penelitian terhadap optimalisasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan kualitas sebuah lembaga ini dapat dijadikan suatu model Manajemen Dakwah yang bisa diteladani oleh lembaga-lembaga lainnya.

1. Secara Akademis

Secara akademis kegunaan penelitian ini diharapkan berguna bagi pengetahuan ilmiah dan dapat menambah hasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang zakat serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembang teori-teori dan konsep-konsep dalam melakukan penerapan sebuah sistem manajemen yang modern guna meningkatkan kualitas sebuah lembaga.

2. Secara Praktis

Secara praktis kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan tentang pengaplikasian bagaimana sebuah Lembaga Amil Zakat (LAZ) sebagai badan yang turut serta sebagai pihak yang menghimpun, mengelola sampai pada penyalur dana zakat bagi para mustahik sehingga tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan melalui penerapan- penerapan *Total Quality Management*.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

Penulis juga mendapati hasil penelitian yang relevan tentang tentang *Total Quality Management*, yaitu:

Penelitian yang dilakukan oleh Octriz Orista Amelia Yunanto yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. POS Indonesia (PERSERO) Kelas II Makassar” yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja karyawan melalui empat faktor TQM dari sebelas faktor TQM yaitu fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan dan pemberdayaan serta perbaikan berkesinambungan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dari perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya dengan teknik *Ordinary Least Square (OLS)*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan PT. Pos Indonesia

(Persero) Kelas II Makassar dan sampelnya berjumlah 92 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1). Secara simultan *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Kelas II Makassar. Namun, jika dilihat secara parsial hanya variabel pelibatan dan pemberdayaan serta perbaikan berkesinambungan yang berpengaruh signifikan dengan nilai probabilitas masing-masing sebesar 0.023 dan 0.000 sedangkan variabel fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh signifikan dengan nilai probabilitas masing-masing sebesar 0.354 dan 0.212. (2). Dari hasil regresi yang telah dilakukan maka diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.318 dengan kata lain hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variabel keempat faktor dari sebelas faktor TQM yaitu fokus pada pelanggan, pendidikan dan pelatihan, pelibatan dan pemberdayaan, serta perbaikan berkesinambungan dapat menjelaskan kinerja karyawan sebesar 31.8% (Yunanto, 2016: XII).

Kemudian, Ari Fidiyah Wulandari tentang “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management*, Sistem Pengukuran Kinerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember)” yang bertujuan untuk menguji pengaruh *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja manajerial. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 40 manajer yang bekerja di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 9 JEMBER.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis (uji t). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dan skala 1 sampai dengan 5 yang dimulai dengan pernyataan sangat kurang sesuai. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa penerapan *Total Quality Management*, sistem pengukuran kinerja, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial (Wulandari, 2013: VIII).

Dan penelitian yang dilakukan oleh Mizan Akbar tentang “Pengelolaan *Total Quality Management* di Pesantren Darul Ulum Banda Aceh” untuk mengetahui strategi pimpinan pesantren dalam meningkatkan manajemen mutu, untuk mengetahui kendala apa saja yang di hadapi pimpinan pesantren dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu untuk mengetahui upaya pimpinan pesantren mengatasi kendala dalam meningkatkan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di pesantren Darul 'Ulum Banda Aceh. Jenis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah studi fenomenologi. Subjek penelitian ini adalah pimpinan pesantren, ustadz/ustadzah. Sedangkan teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, pengasuh pondok pesantren Darul 'Ulum Banda Aceh menggunakan dua pola kepemimpinan yaitu kepemimpinan demokratis dan kepemimpinan kharismatik. Pola demokratis yang dimaksud adalah pengasuh pondok pesantren Darul 'Ulum Banda Aceh beserta jajarannya

bermusyawarah bersama dalam menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di pondok pesantren tersebut, sedangkan pola kharismatik dimana pengasuh pondok pesantren tersebut mengambil keputusan dengan individu sehingga para bawahannya mengikuti peraturan yang telah disampaikan pengasuh pondok (Akbar, 2016: V).

2. Landasan Teoritis

Ditinjau dari segi bahasa, menurut lisan orang arab, kata zakat merupakan kata dasar (*masdar*) dari zakat yang berarti suci, berkah, tumbuh, dan terpuji, yang semua arti ini digunakan didalam menerjemahkan Al-Qur'an dan Hadits. Sedang menurut terminologi syariat (istilah), zakat adalah nama bagi sejumlah harta tertentu yang telah mencapai syarat tertentu yang diwajibkan oleh Allah untuk dikeluarkan dan diberikan kepada yang berhak menerimanya dengan persyaratan tertentu pula (Hafidhuddin, 2002: 7).

Kaitan antara makna bahasa dan istilah ini berkaitan erat sekali, yaitu bahwa setiap harta yang sudah dikeluarkan zakatnya akan menjadi suci, bersih, baik, berkah, tumbuh dan berkembang. Dalam penggunaannya, selain untuk kekayaan, tumbuh dan suci, disifatkan pula untuk jiwa orang yang menunaikan zakat. Maksudnya, zakat itu akan mensucikan orang yang mengeluarkannya dan menumbuhkan pahalanya. Sedangkan dalam istilah ekonomi, zakat merupakan tindakan pemindahan kekayaan dari golongan kaya kepada golongan tidak punya. Adapun zakat produktif yaitu zakat yang diberikan kepada mustahiq sebagai modal untuk menjalankan suatu kegiatan ekonomi,

yakni bertujuan untuk menumbuhkembangkan tingkat ekonomi dan potensi produktifitas mustahiq.

Zakat sesungguhnya merupakan instrumen kebijakan Islami yang sangat luar biasa potensinya. Potensi zakat ini jika digarap dengan baik, akan menjadi sumber pendanaan yang sangat besar, sehingga dapat menjadi kekuatan pendorong pemberdayaan ekonomi umat dan pemerataan pendapatan. Ujung dari semua itu akan bermuara pada meningkatnya perekonomian bangsa (Edwin, 2007: 211).

Keharusan memproduksi zakat, infaq, sedekah (ZIS) telah tercantum dalam UU Zakat No.38/1999. Dalam pasal 16 UU tersebut ditegaskan bahwa pendayagunaan zakat dapat dimanfaatkan untuk usaha produktif (Mawardi, 2007: 134).

Adapun landasan kewajiban mengeluarkan zakat sebagaimana firman Allah SWT, sebagai berikut:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلَّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيْعٌ عَلِيْمٌ

"Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka" (Q.S: At Taubah: 103)

Dari penjelasan ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa amil zakat harus memungut zakat harta bagi orang yang mampu untuk mengeluarkannya. Adapun syarat utama menunjang kesuksesan zakat dalam merealisasikan maksud dan tujuan serta pengaruhnya adalah menetapkan konsep perluasan

wajib zakat. Yang tercakup dalam konsep ini adalah bahwa semua harta yang berkembang mempunyai tanggungan wajib zakat dan berpotensi sebagai investasi bagi penanganan kemiskinan (Qardhawi, 2005: 93).

Mengenai keharusan adanya pemungutan serta pengelolaan zakat, seorang amil tentulah tidak akan terlepas dari sebuah lembaga yang berhubungan dengan dunia perzakatan baik itu berbasis Badan Amil Zakat (BAZ) maupun Lembaga Amil Zakat (LAZ) karena dipercaya sebagai sebuah lembaga yang penyaluran zakatnya efisien dan efektif serta lebih mengetahui dimana saja daerah-daerah kemiskinan yang lebih membutuhkan dan siapa- siapa saja yang harus di prioritaskan. Maka untuk menunjang hal tersebut, suatu lembaga zakat harus dapat dikelola dengan amanah dan jujur, transparan serta profesional.

Adapun teori tentang pengelolaan lembaga zakat yang berhubungan dengan masalah kualitas lembaga menggunakan konsep *Total Quality Management* (TQM) ini, *Arthur Tenner* mengemukakan tiga prinsip utamanya, yaitu:

Pertama, fokus kepada pelanggan (*focus on customer*). Fokus pada pelanggan ini terbagi menjadi dua, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal sendiri adalah para karyawan yang bekerja di dalam sebuah lembaga, adapun pelanggan eksternal adalah para *customer* atau para pemakai jasa disuatu lembaga tersebut, dimana salah satu perhatian sederhana yang diberikan itu contohnya dengan tersedianya fasilitas komunikasi yang cepat dan tanggap seperti; SMS Center, Nomor Complain, Grup WhatsApp, dan lainnya.

Kedua, perbaikan proses (*process improvement*). Upaya lembaga dalam perbaikan proses yang berkesinambungan dalam meningkatkan kualitas sebuah lembaga misalnya melalui peningkatan kualitas sarana dan prasarana serta penyelenggaraan pelatihan bagi karyawan.

Ketiga, keterlibatan total (*total involvement*). Keterlibatan antara pimpinan dengan seluruh karyawan yang ditunjang dengan saling berkomunikasi dan terjalinnya hubungan yang baik dalam mengembangkan manajemen.

3. Landasan Konseptual

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian. Serta tinjauan pustaka, maka sebelum menyusun landasan konseptual, terlebih dahulu disusun kerangka proses berfikir yang akan menjelaskan tentang alur dari proses berfikir penelitian yang dilakukan. Kerangka proses berfikir mengilustrasikan alur berfikir yang digunakan dalam rangka melakukan analisis konsep skripsi yang bersumber dari kajian normatif, studi teoritik dan studi empirik. Kajian normatif diambil dari nash Al-Qur'an dan hadits agar dapat memberikan arahan proses berfikir berdasarkan penalaran deduktif, karena norma Al-Qur'an dan Hadits memiliki kebenaran yang bersifat universal yang oleh karenanya bisa digunakan untuk menganalisis hal-hal yang bersifat khusus/ spesifik., sementara studi teoritik dan empiris didasarkan pada teori-teori dan konsep-konsep hasil penelitian yang relevan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dan dimaksudkan untuk memperluas wawasan dalam rangka penyajian konsep skripsi.

Adapun objek yang menjadi studi penelitian ini adalah Lembaga Amil Zakat (LAZ) dalam pengoptimalisasian *Total Quality Management* (TQM) agar dapat meningkatkan kualitas lembaganya.

Total Quality Management sendiri merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi atau lembaga melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya.

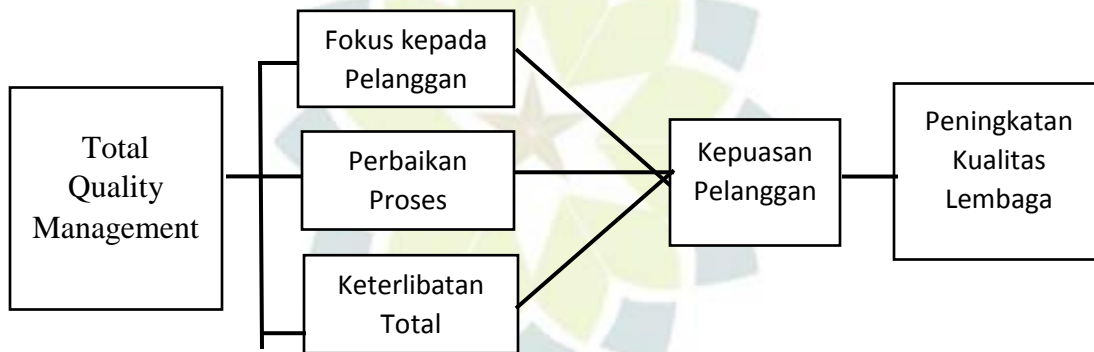
Dalam konteks TQM yang akan dibahas, penulis mengacu kepada teori *Arthur Tenner*, dimana ada 3 prinsip utama yang harus di implementasikan dalam meningkatkan kualitas organisasi atau lembaga tersebut, diantaranya adalah fokus pada pelanggan, perbaikan proses, serta keterlibatan total.

Pengimplementasian ini ditujukan kepada Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang notabennya adalah lembaga filantropi atau non-profit. LAZ sendiri merupakan sebuah lembaga yang dibentuk masyarakat yang memiliki tugas untuk membantu dalam pengumpulan, pendistribusian serta pendayagunaan zakat.

Selanjutnya, dari indikator- indikator yang nantinya diuraikan sebagai pedoman pengambilan data yang mengacu kepada teori *Arthur Tenner* tersebut akan dijadikan sebagai panduan tingkat keberhasilan pihak LAZ dalam mengimplementasikan 3 prinsip utama TQM agar muncul kepuasan-kepuasan para pelanggan baik internal maupun eksternal sehingga terjadilah peningkatan kualitas LAZ secara keseluruhan.

4. Bagan Landasan Konseptual

Berikut adalah bagan landasan konseptual yang akan menjelaskan tentang alur penelitian yang akan dibahas oleh penulis, yakni sebagai berikut:



Gambar 1.1 Bagan Landasan Konseptual

F. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut, diantaranya dimulai dengan penentuan lokasi penelitian, penentuan metode penelitian, penentuan jenis data, penentuan sumber data, dan teknik pengumpulan data. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Penentuan Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penulis mengadakan penelitian di salah satu Lembaga Amil Zakat (LAZ) Pusat Zakat Ummat Persis Jl. Perintis Kemerdekaan No. 2-4 Babakan

Ciamis, Sumur- Bandung. Lokasi ini dipilih dengan beberapa pertimbangan, hal yang paling sederhana yaitu lokasi yang tidak terlalu sulit untuk dijangkau, merupakan lembaga yang relevan dengan objek yang akan dibahas, ada

beberapa informasi yang mendasar, kemudian di lokasi ini sudah dipastikan penulis dapat memperoleh beberapa data yang berhubungan dengan latar belakang masalah yang telah ditentukan, tempat terjangkau oleh penulis serta diharapkan bisa memecahkan permasalahan yang ada di lembaga.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Hal ini dilakukan untuk melukiskan atau menggambarkan kondisi objektif penerapan manajemen khususnya yang berkaitan dengan optimalisasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas Lembaga Amil Zakat tersebut.

3. Penentuan Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dipusatkan terhadap jenis data tertentu yang berkaitan dengan optimalisasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas Lembaga Amil Zakat

4. Penentuan Sumber Data

Penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder.



a. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan serta para amil yang berada di lingkungan Pusat Zakat Umat Persis Jl. Perintis Kemerdekaan No. 2-4 Babakan Ciamis, Sumur – Bandung.

b. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen-dokumen, buku-



buku, majalah,
surat kabar, dan
wawancara
yang
berhubungan
dengan
optimalisasi
*Total Quality
Management*
(TQM) dalam
meningkatkan
kualitas
Lembaga Amil
Zakat (LAZ) di
Pusat Zakat
Umat (PZU)
Persis Jl.
Perintis
Kemerdekaan
No. 2-4
Babakan
Ciamis, Sumur
– Bandung.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Teknik ini dipergunakan untuk mempermudah serta mengetahui keadaan kondisi objektif Pusat Zakat Umat (PZU) Persis khususnya dalam bidang yang berhubungan dengan optimalisasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas Lembaga Amil Zakat (LAZ). Adapun tujuan dilaksanakannya observasi ini adalah untuk mengetahui lebih jelas tentang proses penerapan *Total Quality Management* (TQM) sehingga output dari optimalisasi tersebut berdampak pada peningkatan kualitas Lembaga Amil Zakat (LAZ) tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Sadiah, 2015: 87). Wawancara ini dilakukan dengan para narasumber yang berada di lingkungan Pusat Zakat Umat (PZU) Persis Jl. Perintis Kemerdekaan No. 2-4 Babakan Ciamis, Sumur-Bandung. Teknik ini dilakukan guna memperjelas terhadap permasalahan yang ada sehingga optimalisasi *Total Quality Management* (TQM) dalam meningkatkan kualitas Lembaga Amil Zakat (LAZ) ini terlihat semakin jelas.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah penelusuran berbagai sumber informasi yang berhasil di dapatkan dari tempat penelitian. Studi dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data secara teoritis baik bersifat primer maupun sekunder dengan cara melakukan studi literatur. Jenis dokumentasi ini berupa buku-buku, dokumentasi-dokumentasi atau arsip-arsip.

G. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu jenis analisis data, yaitu data kualitatif. Adapun bentuk pengolahannya meliputi beberapa langkah, diantaranya:

1. Mengumpulkan hasil data penelitian yang di dapat dari hasil wawancara dengan pihak terkait, observasi ke lapangan serta pencarian-pencarian data studi literatur, buku-buku dan juga arsip-arsip.
2. Setelah data terkumpul, kemudian diklasifikasikan menurut jenis data masing-masing
3. Setelah klarifikasi menurut jenisnya, data tersebut dihubungkan antara pendapat yang satu dengan yang lainnya
4. Langkah selanjutnya, data tersebut dianalisis secara kualitatif
5. Penarikan kesimpulan.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG